

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
STUDI PADA *COFFEE SHOP* DI KABUPATEN
KUDUS**

TESIS

Diajukan Oleh :

MOH. NABIL ASHIDDIQI
202001062

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
STUDI PADA *COFFEE SHOP* DI KABUPATEN
KUDUS**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
menyelesaikan jenjang pendidikan Strata dua (S2)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

MOH. NABIL ASHIDDIQI
202001062

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
STUDI PADA *COFFEE SHOP* DI KABUPATEN KUDUS**

Diajukan Oleh :

Moh. Nabil Ashiddiqi
202001062

Tesis ini telah disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Tesis
Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

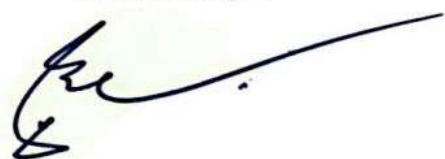
Kudus, 24 Agustus 2024

Pembimbing I



Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



Sutono, S.E., M.M., Ph.D.
NIDN. 0626017003

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. H. Mochamad Edris, Drs. M.M.
NIDN. 0618066201

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024**

IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING STUDI PADA *COFFEE SHOP* DI KABUPATEN KUDUS

Nama : Moh. Nabil Ashiddiqi
NIM : 202001062
Program Studi : Magister Manajemen
Tanggal Ujian : 24 Agustus 2024

TIM PEMBIMBING

Ketua : Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.

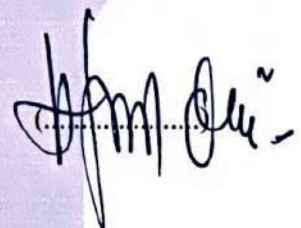
(.....)


Anggota : Sutono, S.E., M.M., Ph.D.

(.....)

TIM DOSEN PENGUJI

Dosen Penguji : Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S.


(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa di dalam Naskah Tesis dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
STUDI PADA *COFFEE SHOP* DI KABUPATEN KUDUS**

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Penelitian Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia gelar Magister Manajemen dicabut, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kudus, 24 Agustus 2024

Mahasiswa

MOH. NABIL ASHIDDIQI
202001062

RIWAYAT HIDUP

Moh. Nabil Ashiddiqi, Kudus, 14 Januari 1997, Kebangsaan Indonesia, Agama Islam. Pendidikan di MIN Kudus lulus tahun 2009, MTs N 1 Kudus lulus tahun 2012, MAN 2 Kudus lulus tahun 2015, Universitas Muhammadiyah Surakarta lulus tahun 2019. Pengalaman kerja sebagai Staff Keuangan PT. Reka Media Aksara tahun 2019-2021, Tenaga Kependidikan Politeknik Rukun Abdi Luhur tahun 2021 sampai dengan sekarang.

Kudus, 24 Agustus 2024

MOH. NABIL ASHIDDIQI
202001062

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan tesis ini ada pihak di belakang penulis yang senantiasa memberikan pengarahan, bantuan, bimbingan, dan semangat untuk tetap berjuang. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Dr. Drs. H. Mochammad Edris, M.M., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
4. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia membimbing, mengarahkan dan memberi saran.
5. Sutono, S.E., M.M., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia membimbing, mengarahkan dan memberi saran.
6. Seluruh jajaran dosen Magsiter Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah mengampu dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses pendidikan.
7. Owner Coffee Shop di Kabupaten Kudus yang telah bersedia memberikan izin penelitian.
8. Ayah dan Ibu, Istri serta keluarga yang saya sayangi yang selalu memberikan dukungan moral dan materil sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang ikhlas membantu proses penyusunan tesis, khususnya rekan-rekan kuliah Angkatan tahun 2020 yang telah memberikan moivasi untuk mengerjakan skripsi ini.

Kudus, 24 Agustus 2024

MOH. NABIL ASHIDDIQI

202001062

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Data penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner. Metode penentuan sampel menggunakan *purposive sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 110 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *structural equation model*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan kualitas pelayanan dan promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, promosi, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service quality and promotions on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable. This research data uses primary data in the form of a questionnaire. The sampling method used purposive sampling and a sample of 110 respondents was obtained. The data analysis used in this research is a structural equation model. The results of this research state that service quality and promotions have a positive and significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, while service quality and promotions do not have a significant effect on customer loyalty.

Keyword: service quality, promotions, customer satisfaction and customer loyalty



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-nya yang sangat besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING STUDI PADA *COFFEE SHOP* DI KABUPATEN KUDUS**. Tesis ini disusun untuk memenuhi syarat akademis guna mendapatkan gelar Strata Dua (S2) Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Penelitian ini menyajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi manajemen pemasaran berserta implikasinya di lapangan. Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kekuarangtepatan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan

Kudus, 24 Agustus 2024

MOH. NABIL ASHIDDIQI

202001062

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iii
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	v
RIWAYAT HIDUP	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	6
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Loyalitas Pelanggan.....	12
2.2.2 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2.3 Kualitas Pelayanan	18
2.2.4 Promosi.....	20
BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN DAN PERUMUSAN	
HIPOTESIS	23
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	23
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.3 Pengaruh antar Variabel.....	26

	Halaman
3.4 Hipotesis Penelitian	29
BAB IV METODE PENELITIAN	30
4.1 Tempat dan Waktu Penelitian	30
4.2 Metode Pengambilan Sampel	30
4.3 Metode Pengumpulan Data	31
4.4 Sumber dan Jenis Data	31
4.5 Pengukuran Variabel	32
4.6 Analisis Data	33
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	44
5.1 Karakteristik Responden	44
5.2 Hasil Deskriptif Variabel Penelitian	46
5.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	50
5.4 Hasil Analisis Konfirmatori	53
5.5 Hasil Asumsi SEM	56
5.6 Hasil Analisis SEM	58
5.7 Hasil Pengujian Hipotesis	60
5.8 Hasil Analisis Mediasi	62
5.9 Pembahasan	63
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	70
6.1 Kesimpulan	70
6.2 Implikasi Teoritis dan Manajerial	71
6.3 Agenda Penelitian Mendatang	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	